RED, un sistema de muy mala calidad.

Por Jaime Sierra B.

Hay una evidente y clara diferencia entre un sistema y un sistema humano. Un sistema es cualquier agrupación de cosas que interactúen entre sí, como por ejemplo el sistema bala-aire, o el sistema biela-manivela, de la mecánica clásica, o el sistema computacional de la pega en que se cuenta los movimientos de insumos, ni de cuantas personas había en cada cola. Aunque la bala sea disparada por una persona, la biela-manivela sea utilizada por personas en transporte o la industria, y que los insumos dentro de la bodega sean movidos por personas, estos sistemas no son humanos, sólo cuentan.

Un sistema humano es aquel que permite dar beneficios a las personas necesitadas en una comuna, o aquel que diseña un hospital pensando tanto en lo médico como en los que serán sus usuarios y también sus trabajadores. Los arquitectos son expertos en diseñar sistemas pensando en las personas, (para bien o para mal). Sin embargo, muchos analistas y diseñadores de sistemas organizacionales jamás piensan en las personas cuando desarrollan sus trabajos. Los que hicieron el Transantiago tampoco, excepto para comprar buses ergonómicos.

Todo partió con las "micros amarillas". Fue el primer acto de deshumanización, despersonalizar y en provocar confusión en las personas usuarias del sistema. Este sistema vino a reemplazar a las familiares y bien diferenciadas micros de colores, cuyos usuarios podían reconocerlas fácilmente desde lejos. Las micros de colores eran una práctica en casi todas las localidades de Chile, como Viña del Mar y Valparaíso, Antofagasta, Temuco, Concepción y otras muchas. Las micros intercomunales también se diferenciaban por sus colores. (Los más interesados, pueden buscar antecedentes en internet).

Luego, alguien tuvo la brillante idea de "uniformar" al sistema de transportes, y así, en 1991, tras una licitación de recorridos, las micros amarillas irrumpieron en las calles de Santiago, provocando la confusión y la pérdida de las referencias geográficas. Los rótulos cambiaron de los familiares nombres de antaño, a números, fríos números que debías conocer y memorizar, (muchas veces anotar), para desplazarte de un punto a otro. En términos de seguridad, no hubo diferencias significativas con el sistema anterior.

En 2007, las micros amarillas dieron paso al sistema Transantiago. A este se le hizo abundante promoción por medio de folletos, en los que se graficaba los nuevos recorridos y sus claves numéricas por las que serían reconocidos. Muchas máquinas se conservaron. Estos nuevos recorridos ya no se fijaban tanto en la demanda pormenorizada, sino más en

Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

la distribución geográfica sistematizada. Volvieron algunos colores, como el rojo, el azul, el verde y el amarillo, en solitario, algunas veces cruzados con una franca blanca en los costados. Y no más. Y conjuntamente con este parque de vehículos actualizado, aparecieron los paraderos, con diseños de discutible calidad estética y caros, algunos planos, simples y demasiado pequeños, insuficientes para cobijar a un pequeño grupo de personas; y otros ostentosos, que dibujaban distintos tipos de ondas en sus techumbres, encareciéndolos innecesariamente, con asientos simplemente hostiles. Esos paraderos vinieron a reemplazar a otros más precarios o incluso inexistentes de los sistemas anteriores. Antes, en muchos casos, las personan debían esperar su micro bajo la lluvia.

Y tan caprichosa como su diseño, fue la distribución geográfica de los mismos. En muchos casos, se encuentran muy distantes unos de otros, de modo que, si te pasas de uno, te espera una larga caminata de vuelta. O gastar un nuevo boleto.

Tanto los paraderos como los recorridos son identificados por código y se encuentran así, codificados en sus respectivos sistemas. Las personas como tales no aparecen entre esos datos, como cuantitativamente.

Hoy, muchos de esos paraderos han sido sobrepasados por su demanda. Afortunadamente, este sistema de paraderos diferidos y distanciados anti naturalmente es ahora fácilmente corregible y mejorable. Actualmente existen las vías exclusivas para buses y muchas de estas permiten el adelantamiento entre los mismos. Así, ahora es posible que existan muchos más espacios habilitados como paraderos y que estos puedan ser usados por cualquier recorrido, y no como hasta el momento, con usos de paraderos rígidamente reglamentados, pero de manera deficitaria. Incluso hay grandes extensiones en que podría aparecer paraderos espontáneamente, como en grandes trechos de la circunvalación Américo Vespucio y otros lugares. Sin embargo, los llamados corredores de Grecia, Santa Rosa, Vicuña Mackenna y algunos similares, dificultarían esta adaptación, por su diseño inflexible, (aunque no la imposibilitarían). Una condición si habría: Mantener los paraderos que son obligatorios hasta ahora.

Un sistema de paraderos como este, tendría la característica de ser humano, ya que considera las necesidades reales de los usuarios, es decir de las personas, y las antepone a las necesidades de una administración simplista y básica que rige al sistema actualmente.

No se puede privar a nadie del derecho a un transporte seguro y eficiente. Hacerlo sería discriminatorio. El Estado, en sus diseños fundamentales, en sus estudios de factibilidades, debe incluir las distintas alternativas para darle cabida a la atención del 100% de la población de un lugar. Este debe ser un derecho fundamental consagrado constitucionalmente, de modo que el sistema de transporte público y de tránsito permita

Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

al ciudadano ejercer otros derechos como la salud, el trabajo y la educación, y no privilegiar al sistema, a los empresarios, ni al Estado en administraciones pobres y deficientemente diseñadas, ordenado militarmente en búsqueda de una eficiencia fatua.

En definitiva, debe diseñarse un nuevo cuerpo de estándares para acercar el sistema a la persona.

Porque nunca no se trató de los números fríos, tampoco de que deba haber un paradero cada tantos metros y una frecuencia de tránsito determinada. Se trata de respetar los derechos de todos y cada individuo de la sociedad y de cómo el Estado debe dar soluciones a los problemas originados en las propias infraestructuras oficiales. Se trata de humanidad, de elasticidad, de adaptabilidad al caso, o sea, de ductilidad. Se trata de gestión, pero de la buena. Tal vez volver a los colores de antes.

Un sistema de transporte público humano, que integre vehículos, paraderos y normas, debe contar con principios de compromiso social efectivo. Un parámetro que es bueno tener dentro del horizonte de humanización, lo constituye el conocido caso del «tren para una sola pasajera», de Japón. En la isla de Hokkaido, la estación Kami-Shirataki permaneció operativa años exclusivamente para una estudiante, Kana Harada, hasta que esta se graduó. La compañía ferroviaria mantuvo el servicio ajustado a sus horarios escolares como un compromiso social con la educación. Parece utópico. Pero es paradigmático.

No obstante, seguiría existiendo un obstáculo para llevar a cabo una iniciativa como esta, y es la subcultura de los conductores de las máquinas. A través de la historia reciente se ha documentado profusamente conductas incivilizadas de este gremio, a modo de noticias. De tanto en tanto se hace noticia con las conductas muchas veces criminales de los choferes. Por razones de este tipo, podría resultar poco probable que participaran de esta iniciativa, sin mediar un estímulo económico, además de una capacitación "adoctrinante". Antiguamente, los choferes recibían un porcentaje de los boletos costados, lo que fue suprimido por el actual sistema. Podría explorarse algunas alternativas similar, de una manera normada, utilizando métodos modernos de seguimiento.

Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.